Publicado en Ciudad de México el 30/06/2022

# [Sixbell presenta en América Latina su modelo evolutivo de adopción tecnológica](http://www.notasdeprensa.es)

## La empresa continúa innovando en metodologías y estrategias que ayuden a sus clientes a brindar una mejor experiencia y obtener más engagement. El modelo identifica el estado de madurez de cada empresa de una manera única y genera un camino de avance evolutivo para llevarla hasta el más alto nivel en el campo de la atención al cliente

 Con el objetivo de posicionarse como pionero, no solamente en la tecnología sino en el crecimiento del mercado de soluciones de costumer engagement, Sixbell presenta su más reciente innovación: el modelo evolutivo de la tecnología en la auto atención. De acuerdo con Rodrigo Tobar, Product Manager - Self Service and AI de Sixbell, “esta es la manera de demostrar que los clientes están antes que todo. Reconocer que no hay un cliente igual a otro y este modelo es la herramienta que ayudará a conocerlos a profundidad para transformar ese conocimiento en una ruta que solo ese cliente podría caminar para llegar hasta el más alto nivel en la auto atención”. La interacción virtual llegó al campo de la atención a los clientes. Pero las quejas de los clientes pueden derrumbar un negocio, esto será un camino al que solo se llegará evolucionando en un proceso de adopción tecnológica que requerirá estrategia y visión. Así, en general, el modelo evolutivo de Sixbell se compone de cinco niveles que marcan los pasos a seguir, en una escala de lo más simple a lo más robusto: rules-based, narrow-target, conversational, human-touch y virtual-immersive. Rules-based. Se realiza con base en la navegación de un árbol de autoatención, es decir, aquello que se conoce cuando un bot telefónico o un chatbot solicita digitar presionando teclas para avanzar hasta el servicio requerido. Aunque es un nivel con bastantes años en el mercado, sigue siendo muy eficiente para casos donde pocas opciones sean suficientes para darle al usuario lo que necesita. Narrow-target. En este punto se trata de acercarse más a la manera natural en que se comunica el ser humano, ya sea oral o escrita; es la primera vez que aparece la inteligencia artificial (en forma de chatbots o voicebots) en este proceso. Aquí, las interacciones humano-máquina son transaccionales, guiadas y de pocos turnos conversacionales. Conversational. Se utilizan los chatbots evolucionados que itentan una interacción automatizada más natural, tal como los usamos entre seres humanos, asociado al concepto de IA Conversacional. Human-touch. El siguiente paso, casi para llegar a la cúspide, exige algo más que comunicación oral: requiere elementos visuales en forma de avatars, que ayuden a las empresas a generar un mayor compromiso emocional de parte de sus clientes, es la irrupción de los “humanos digitales”, que usan gestos, miradas y movimientos. Virtual-immersive. El mundo es completamente virtual, aquí se hace exactamente lo mismo en el mundo físico: reuniones con amigos, estudiamos, jugamos, compramos… y se necesita de asistencia. El modelo evolutivo comenzará a implementarse de manera inmediata en América Latina para ayudar a las empresas a escalar, de manera estratégica, con un diagnóstico correcto e individualizado que los lleve a avanzar de una manera exitosa para ellos, pero, sobre todo, para sus clientes. “Sixbell es un símbolo de disrupción y con este modelo se apuesta por convertir la región y las empresas latinoamericanas en un ejemplo, un referente y una inspiración”, concluyó Tobar. https://www.sixbell.com/

**Datos de contacto:**

Moises Hernandez

TouchPointMarketing

5544884729

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/sixbell-presenta-en-america-latina-su-modelo](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Inteligencia Artificial y Robótica Hardware Software Innovación Tecnológica



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)